



Satisfação das pessoas atendidas nos Centros de Atenção Psicossocial durante a pandemia da COVID-19

Wédson Ferreira dos Santos^{1,2}

 <https://orcid.org/0000-0002-0516-3410>


José Adelmo da Silva Filho³

 <https://orcid.org/0000-0002-0261-2014>


José Benedito dos Santos Batista Neto⁴

 <https://orcid.org/0000-0003-3228-2340>

Jessyca Moreira Maciel⁵

 <https://orcid.org/0000-0001-6324-2099>

Antonio Germane Alves Pinto⁵

 <https://orcid.org/0000-0002-4897-1178>

Divane de Vargas³

 <https://orcid.org/0000-0003-3140-8394>

Objetivo: avaliar os níveis de satisfação das pessoas que fizeram tratamento em Centros de Atenção Psicossocial durante a pandemia da COVID-19. **Metodologia:** estudo transversal, descritivo, de abordagem quantitativa, realizado entre os meses de novembro de 2021 e janeiro de 2022, com usuários de cinco Centros de Atenção Psicossocial de cinco municípios da X Região de Saúde de Pernambuco. Utilizou-se a Escala de Avaliação da Satisfação dos Usuários com os Serviços de Saúde Mental na coleta dos dados, que foram tratados pela análise descritiva. **Resultados:** escore global de satisfação foi de 4,53, valor considerado satisfatório. As dimensões da escala apresentaram valores considerados satisfatórios, com destaque maior para a subescala referente a acolhida da equipe e à ajuda recebida que obteve o maior escore médio. Quanto à análise da escala global por municípios, 4,28 foi o menor escore apresentado por um dos municípios pesquisados. **Conclusão:** as pessoas atendidas nos Centros de Atenção Psicossocial apresentaram escores elevados de satisfação.

Descritores: Enfermagem; Assistência à Saúde Mental; Satisfação do Paciente; Avaliação de Serviços de Saúde.

¹ Prefeitura Municipal de Ouricuri, Secretaria de Saúde, Ouricuri, PE, Brasil.

² Bolsista do Ministério da Saúde, Brasil.

³ Universidade de São Paulo, Departamento de Enfermagem Materno-Infantil e Psiquiátrica, São Paulo, SP, Brasil.

⁴ Universidade do Estado do Pará, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, Tucuruí, PA, Brasil.

⁵ Universidade Regional do Cariri, Departamento de Enfermagem, Crato, CE, Brasil.

Como citar este artigo

Santos WF, Silva JA Filho, Batista JBS Neto, Maciel JM, Pinto AGA, Vargas D. Satisfaction of people cared for in Psychosocial Care Centers during the COVID-19 pandemic. SMAD, Rev Eletrônica Saúde Mental Álcool Drog. 2023 Jul.-Sept.;19(3):76-84 [cited ____/____/____]. Available from: _____. <https://doi.org/10.11606/issn.1806-6976.smad.2023.202574>

Satisfaction of people assisted at Psychosocial Care Centers during the COVID-19 pandemic

Objective: to evaluate the satisfaction levels of people who underwent treatment in Psychosocial Care Centers during the COVID-19 pandemic. **Methodology:** cross-sectional, descriptive study with a quantitative approach, carried out between the months of November 2021 and January 2022, with users of five Psychosocial Care Centers in five municipalities of the X Health Region of Pernambuco. The User Satisfaction Assessment Scale with Mental Health Services was used to collect data, which were treated by descriptive analysis. **Results:** overall satisfaction score was 4.53, a value considered satisfactory. The dimensions of the scale presented values considered satisfactory, with greater emphasis on the subscale referring to the welcoming of the team and the help received, which obtained the highest average score. As for the analysis of the global scale by municipalities, 4.28 was the lowest score presented by one of the municipalities surveyed. **Conclusion:** people treated at Psychosocial Care Centers have high satisfaction scores.

Descriptors: Nursing; Mental Health Assistance; Patient Satisfaction; Health Services Research.

Satisfacción de las personas atendidas en los Centros de Atención Psicosocial durante la pandemia del COVID-19

Objetivo: evaluar los niveles de satisfacción de las personas que realizaron tratamiento en Centros de Atención Psicosocial durante la pandemia de COVID-19. **Metodología:** estudio transversal, descriptivo, con enfoque cuantitativo, realizado entre los meses de noviembre de 2021 y enero de 2022, con usuarios de cinco Centros de Atención Psicosocial en cinco municipios de la X Región de Salud de Pernambuco. Para la recolección de datos se utilizó la Escala de Evaluación de la Satisfacción del Usuario con los Servicios de Salud Mental, que fueron tratados por análisis descriptivo. **Resultados:** la puntuación global de satisfacción fue de 4,53, valor considerado satisfactorio. Las dimensiones de la escala presentaron valores considerados satisfactorios, con mayor énfasis en la subescala referente a la acogida del equipo y la ayuda recibida, que obtuvo la puntuación media más alta. En cuanto al análisis de la escala global por municipios, 4,28 fue el puntaje más bajo presentado por uno de los municipios encuestados. **Conclusión:** las personas atendidas en Centros de Atención Psicosocial tienen altos índices de satisfacción.

Descriptores: Enfermería; Atención a la Salud Mental; Satisfacción del Paciente; Investigación sobre Servicios de Salud.

Introdução

O movimento de Reforma Psiquiátrica impulsionou significativas mudanças em políticas públicas de saúde mental. Foi a partir dessa reforma que se difundiu no Brasil a concepção de cuidado em saúde mental que renuncia às instituições hospitalocêntricas e disciplinadoras, e ressalta o acolhimento e o cuidado das pessoas no território em que vivem e convivem⁽¹⁻²⁾.

Os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) são os serviços substitutivos dos modelos hospitalocêntricos e asilares. Nos CAPS é possível a construção de um Projeto Terapêutico Singular (PTS) para cada pessoa, em que o tratamento é feito em liberdade, por meio do lazer, exercício de cidadania, acesso ao trabalho, com a valorização de autonomia e o fortalecimento de laços familiares e sociais. São serviços que consideram a individualidade, a cultura e a história da pessoa, por meio de acesso universal, integral e qualificado⁽³⁻⁴⁾.

Nesse contexto, enfatiza-se a necessidade de constante avaliação e monitoramento da qualidade dos serviços de saúde mental ofertados pelos CAPS, com o intuito de analisar sua eficácia, para que não percam seu foco e finalidade, evitando o retrocesso ao modelo manicomial⁽⁵⁻⁶⁾.

A avaliação em saúde, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), permite a compreensão sobre as ações e os programas de saúde. É imprescindível que constantes avaliações sejam realizadas para melhorar a organização e a qualidade dos serviços. Destarte, avaliar significa realizar um julgamento de valor sobre alguma intervenção, sendo necessário a utilização de algum instrumento que possibilite a extração de informações válidas, que contribuam para a reorganização da intervenção⁽⁷⁻⁸⁾.

Pesquisas enfatizaram a importância em realizar avaliações em serviços de saúde mental⁽⁹⁻¹⁰⁾. As avaliações podem envolver os profissionais que atuam no serviço, seus usuários e/ou familiares. Em específico, a avaliação dos usuários é de fundamental importância, uma vez que são o real motivo da existência dos serviços, além de fortalecer a democracia em saúde. É essencial que a pessoa exponha seu grau de satisfação com a estrutura física e organizacional do serviço, acesso, acolhimento, bem como a relação entre o profissional-usuário^(7,11-12).

Para abranger a singularidade dos usuários, dentro de um contexto coletivo, os serviços do SUS devem dispor de equipes multidisciplinares, nas quais não podem faltar a Enfermagem, categoria considerada nuclear na organização dos serviços⁽¹³⁾. A singularidade perpassa pelo grau de (in)satisfação com os serviços de saúde, que ao ser identificado pode subsidiar a (re)organização da assistência ofertada, de modo a atender as necessidades individuais e coletivas⁽¹²⁾. Dessa forma, almejando a singularidade, os profissionais da Enfermagem elencam como necessidades dentro do contexto dos CAPS, a essencialidade da participação social e promoção de

autonomia das pessoas, os quais devem ser instigados a expor suas opiniões, de modo a contribuir para o fortalecimento dos cuidados ofertados⁽¹⁴⁾.

Diante disso, as pesquisas de avaliação de satisfação são essenciais para a detecção de possíveis problemas nos serviços, bem como servem como mediadores de planejamento para a tomada de decisão e resolubilidade. Nesse contexto, o estudo tem como pergunta de pesquisa: qual o nível de (in)satisfação das pessoas que fazem tratamento em CAPS da X Região de Saúde do Estado de Pernambuco durante a pandemia da COVID-19?

A partir do exposto, o estudo possui como objetivo avaliar os níveis de satisfação das pessoas que fizeram o tratamento em Centros de Atenção Psicossocial durante a pandemia de COVID-19.

Metodologia

Tipo do estudo

Trata-se de um estudo transversal, descritivo, de abordagem quantitativa.

Cenário em que aconteceu a coleta de dados

O estudo foi realizado nos CAPS da X Região de Saúde de Pernambuco, localizada no Alto Sertão do Pajeú.

A região é composta por 12 municípios, sendo que Afogados da Ingazeira (sede), Carnaíba, Itapetim, São José do Egito e Tabira possuem CAPS, e Brejinho, Iguaracy, Ingazeira, Quixaba, Santa Terezinha, Solidão e Tuparetama são municípios menores que não possuem CAPS, mas são assistidos pela sede da região, que totaliza uma população de 190.551 habitantes, e uma área territorial de 4.308,55 km²⁽¹⁵⁾.

Em relação às modalidades e complexidade dos CAPS, os de Carnaíba, Itapetim, São José do Egito e Tabira configuram-se como CAPS I, enquanto o de Afogados da Ingazeira é um CAPS III. Ainda, elenca-se que em Afogados da Ingazeira e em São José do Egito existem CAPSi, porém, não foram incluídos na pesquisa devido seus usuários serem crianças e adolescentes menores de 18 anos, os quais não se enquadram nos critérios de inclusão do estudo. Os municípios não possuem CAPS II e CAPS Álcool e outras Drogas.

Período

O estudo foi realizado entre os meses de novembro de 2021 e janeiro de 2022.

População, critérios de seleção e amostra

Fizeram parte do estudo pessoas que são acompanhadas nos cinco CAPS da região, que foram convidadas a participar por conveniência, respeitando os critérios de elegibilidade: ser maior de 18 anos de

idade, estar em tratamento no CAPS a pelo menos dois meses e com quadro estável de saúde para comunicação verbal. Foram excluídos da amostra os questionários em que os participantes abandonaram a entrevista após ter aceitado participar e os que não conseguiram manter comunicação verbal após ter iniciado a entrevista.

Instrumentos utilizados para a coleta das informações

Os dados foram coletados por meio da versão abreviada da Escala de Avaliação da Satisfação dos Usuários com os Serviços de Saúde Mental (SATIS-BR). A SATIS-BR foi elaborada pela Organização Mundial da Saúde (OMS), fazendo parte do projeto WHO-SATIS, o qual objetivava construir instrumentos para a avaliação do grau de satisfação de usuários, familiares e trabalhadores de serviços de saúde mental⁽¹⁶⁾.

A versão abreviada da SATIS-BR, validada para o uso no Brasil, possui 12 itens quantitativos que são utilizados no cálculo do grau de satisfação dos pacientes. O instrumento é organizado em três subescalas, onde as alternativas de respostas das questões são dispostas em uma escala de Likert, em que a pontuação um indica para muito insatisfeito e cinco para muito satisfeito com o serviço. A subescala 1 avalia a satisfação com a competência e compreensão da equipe, a 2 com a acolhida da equipe e a ajuda recebida e a 3 com as condições físicas e conforto do serviço⁽¹¹⁾.

Coleta dos dados

Antes de adentrar nos CAPS, o coletador realizou o agendamento com o coordenador das unidades, para estabelecer um horário apropriado para a coleta. O coletador foi previamente treinado para abordar as pessoas individualmente e realizar o convite para participar do estudo. As entrevistas foram realizadas nos próprios serviços, em ambientes silenciosos e sem interferência de pessoas externas, com duração média de 10 minutos.

Tratamento e análise dos dados

Os dados coletados foram tabulados no *software Microsoft Excel 2016*. As variáveis tiveram como base a escala SATIS-BR, que foram analisadas por meio do *Microsoft Excel 2016*, e o perfil sociodemográfico realizado por meio do *software Jamovi (1.6)*, aplicando a análise estatística descritiva simples. Os resultados estão apresentados em tabelas e a discussão realizada com a literatura pertinente à temática.

Aspectos éticos

A pesquisa atendeu à Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde do Brasil, que dispõe sobre as pesquisas envolvendo seres humanos, sendo aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa de uma universidade pública. Os princípios éticos foram assegurados aos

participantes, garantindo o sigilo total quanto aos dados pessoais coletados durante a pesquisa, e o direito de retirar-se da entrevista a qualquer momento, que só iniciou após a leitura e a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Resultados

Participaram 63 pessoas, com predominância do sexo masculino (65,1%) e desempregados (58,7%). A faixa etária mais presente ficou entre 21 e 31 anos e 41 e 50 anos, ambos com 25,4%. Para o grau de escolaridade 47,6% tinham o Ensino Fundamental incompleto, e o tempo de tratamento predominou de um a dois anos (36,5%), como mostra a Tabela 1.

Tabela 1 - Características sociodemográficas dos participantes (n=63). X Região de Saúde, PE, Brasil, 2022

Variáveis	Categorias	Frequência (%) (n=63)
Idade	18 – 20	4,8% (3)
	21 – 30	25,4% (16)
	31 – 40	20,6% (13)
	41 – 50	25,4% (16)
	51 – 60	15,9% (10)
	Acima de 60	7,9% (5)
Gênero	Masculino	65,1% (41)
	Feminino	34,9% (22)
Ocupação	Desempregado(a)	58,7% (37)
	Aposentado(a)	14,3% (9)
	Agricultor(a)	12,7% (8)
	Autônomo(a)	6,3% (4)
	Tatuador(a)	1,6% (1)
	Auxiliar de Serviços Gerais	1,6% (1)
	Fisioterapeuta	1,6% (1)
	Atendente	1,6% (1)
	Marketing digital	1,6% (1)
	Estado Civil	Casado/união estável/mora com companheiro
Solteiro(a)		54% (34)
Divorciado/separado		4,8% (3)
Viúvo		4,8% (3)
Escolaridade	Nunca estudou	6,3% (4)
	Fundamental incompleto	47,6% (30)
	Fundamental completo	3,2% (2)
	Ensino Médio incompleto	6,3% (4)
	Ensino Médio completo	28,6% (18)
	Superior incompleto	3,2% (2)
	Superior completo	3,2% (2)
Tempo de Tratamento	Superior pós-graduado	1,6% (1)
	6 a 11 meses	34,9% (22)
	1 a 2 anos	36,5% (23)
	3 a 4 anos	9,5% (6)
	5 a 6 anos	12,7% (8)
	7 a 8 anos	1,6% (1)
Total	Acima de 9 anos	4,8% (3)
		100%(n=63)

Observa-se na Tabela 2 que o escore global de satisfação das pessoas foi de 4,53 (DP = 0,13), valor considerado satisfatório visto a proximidade com a nota máxima cinco. Nas análises por dimensão da escala, obteve-se na subescala 1 a satisfação sobre a competência e a compreensão da equipe um escore médio de 4,54 (DP = 0,68), a subescala 2, satisfação com a acolhida da equipe e a ajuda recebida apresentou um escore médio

de 4,64 (DP = 0,69), referente a subescala 3, satisfação com as condições físicas e o conforto do serviço houve um escore médio de 4,30 (DP = 0,80).

É possível inferir nessa situação que as dimensões da SATIS-BR apresentaram valores considerados satisfatórios, com destaque maior para a subescala referente à acolhida da equipe e a ajuda recebida que obteve o maior escore médio.

Tabela 2 - Escores da satisfação das pessoas com os serviços de saúde mental dos CAPS* da X Região de Saúde de Pernambuco (n=63). X Região de Saúde, PE, Brasil, 2022

Escores SATIS-BR [†]	Escore médio	DP [‡]
1. Satisfação com a competência e compreensão da equipe	4,54	0,68
2. Satisfação com a acolhida da equipe e ajuda recebida	4,64	0,69
3. Satisfação com as condições físicas e conforto do serviço	4,30	0,80
Escala global	4,53	0,13

*CAPS = Centro de Atenção Psicossocial; [†]SATIS-BR = Escala de Avaliação da Satisfação dos Usuários com os Serviços de Saúde Mental; [‡]DP = Desvio Padrão

Na avaliação por cidades, o município de São José do Egito (CAPS I) apresentou o maior escore médio na subescala 1 com 4,73 (DP = 0,53). A subescala 2 e a subescala 3 no município de Itapetim (CAPS I) obteve os maiores escores médio com 4,88 (DP = 0,42) e 4,66 (DP = 0,48),

respectivamente. Quanto a análise da escala global, dois municípios obtiveram resultados bem próximos, Itapetim (CAPS I) com 4,67 (DP=0,19) e Carnaíba (CAPS I) com 4,66 (DP=0,18), Afogados da Ingazeira (CAPS III) apresentou o menor escore 4,28 (DP=0,20), como apresentado na Tabela 3.

Tabela 3 - Escores da satisfação dos pacientes com os serviços de saúde mental dos CAPS* por cidades. X Região de Saúde de Pernambuco (n=63). X Região de Saúde, PE, Brasil, 2022

Escores SATIS-BR [†]	Afogados da Ingazeira	Carnaíba	Itapetim	São José do Egito	Tabira
	Escore médio (DP [‡])				
1. Satisfação com a competência e a compreensão da equipe	4,32(0,77)	4,63(0,60)	4,58(0,81)	4,73(0,53)	4,58(0,60)
2. Satisfação com a acolhida da equipe e a ajuda recebida	4,35(0,84)	4,76(0,48)	4,88(0,42)	4,61(0,66)	4,70(0,58)
3. Satisfação com as condições físicas e o conforto do serviço	4,02(1,02)	4,57(0,50)	4,66(0,48)	4,14(0,66)	4,25(0,84)
Escala global	4,28(0,20)	4,66(0,18)	4,67(0,19)	4,60(0,45)	4,56(0,16)

*CAPS = Centro de Atenção Psicossocial; [†]SATIS-BR = Escala de Avaliação da Satisfação dos Usuários com os Serviços de Saúde Mental; [‡]DP = Desvio Padrão

A Tabela 4 apresenta as porcentagens detalhadas por pergunta realizada. Pode-se notar na subescala 1 que a pergunta que obteve a maior porcentagem de insatisfação foi a relacionada com à compreensão e escuta na admissão (4,8%). O item de maior satisfação sendo ao tipo ajuda ofertada (98,4%), e o menor índice de satisfação que a subescala apresentou foi quanto a compreensão da equipe ao tipo de ajuda necessária (87,3%).

A subescala 2 destaca-se o índice de satisfação intermediária (14,3%) na pergunta sete sobre satisfação com a ajuda da ofertada pela equipe. Dentro da subescala

o maior índice de insatisfação se deu na pergunta oito, satisfação com o acolhimento dos profissionais (1,6%).

A subescala 3 demonstrou o menor índice geral de satisfação (81%) na pergunta 12 sobre as condições gerais das instalações, esse mesmo item apresentou maior índice geral de satisfação intermediária (19%). De modo geral, a maioria das perguntas apresentou porcentagem de respostas satisfatórias (pontuação entre quatro e cinco), quando comparadas às respostas obtidas para insatisfeito e intermediário (variação da pontuação entre um e três).

Tabela 4 - Porcentagem de respostas para cada item da escala SATIS-BR*. X Região de Saúde de Pernambuco (n=63). X Região de Saúde (PE), Brasil, 2022

Perguntas da SATIS-BR*	Insatisfeito	Intermediário	Satisfeito
	(Pontuação 1 e 2 na escala)	(Pontuação 3 na escala)	(Pontuação 4 e 5 na escala)
Subescala 1 – Satisfação com a competência e compreensão da equipe.			
Pergunta 2 – Quanto à satisfação da escuta na admissão.	4,8%	6,3%	88,9%

(continua na próxima página...)

Perguntas da SATIS-BR*	Insatisfeito	Intermediário	Satisfeito
	(Pontuação 1 e 2 na escala)	(Pontuação 3 na escala)	(Pontuação 4 e 5 na escala)
Pergunta 3 – Satisfação da compreensão do problema na admissão.	0%	11,1%	88,9%
Pergunta 4 – Satisfação com a compreensão da equipe ao tipo de ajuda necessária.	1,6%	11,1%	87,3%
Pergunta 5 – Satisfação sobre o tipo de ajuda ofertada.	0%	1,6%	98,4%
Pergunta 6 – Satisfação com a discussão feita sobre o tratamento.	0%	9,5%	90,5%
Pergunta 9 – Satisfação sobre a competência da equipe.	0%	6,3%	93,7%
Pergunta 10 – Satisfação sobre a competência dos profissionais mais próximos ao paciente.	0%	7,9%	92,1%
Subescala 2 – Satisfação com a acolhida da equipe e a ajuda recebida			
Pergunta 1 – Satisfação sobre como foi tratado, em termos de respeito e dignidade	0%	6,3%	93,7%
Pergunta 7 – Satisfação quanto à análise da ajuda ofertada pela equipe.	0%	14,3%	85,7%
Pergunta 8 – Satisfação quanto ao acolhimento dos profissionais.	1,6%	4,8%	93,7%
Subescala 3 – Satisfação com as condições físicas e conforto do serviço			
Pergunta 11 – Satisfação com o conforto e a aparência do serviço.	4,8%	4,8%	90,5%
Pergunta 12 – Satisfação com as condições gerais das instalações.	0%	19%	81%

*SATIS-BR = Escala de Avaliação da Satisfação dos Usuários com os Serviços de Saúde Mental

Discussão

Os resultados encontrados corroboram com a literatura publicada, sendo possível inferir que a população masculina apresenta maior frequência, sendo solteiros com idades de 21 a 50 anos, que se encontram desempregados e possuem baixo grau de escolaridade. Dentre os possíveis determinantes desses dados, pode-se destacar os problemas com habitação, a dificuldade de acesso aos bens de consumo, e para o estado civil, as limitações de socialização e a forma como esses indivíduos são vistos pela sociedade e por seus familiares⁽¹⁷⁻¹⁸⁾.

Quanto a análise de satisfação, este estudo obteve um escore satisfatório, característica presente em estudos que analisaram a satisfação de pacientes acompanhados pelo SUS, mostrando que pessoas atendidas na rede pública de assistência à saúde mental apresentaram escores mais elevados quando comparados aos pacientes atendidos por planos privados de assistência⁽¹⁹⁾.

A percepção positiva ou negativa do usuário sobre os serviços de saúde está atrelada às relações interpessoais estabelecidas com os profissionais, amenidades do estabelecimento, qualidade da consulta e alcance, e disponibilidade de insumos, como medicamentos⁽¹²⁾. Essas características atreladas com uma proposta terapêutica diferenciada, podem estar relacionadas à satisfação positiva dos usuários da X Região de Saúde de Pernambuco.

Em uma pesquisa que avalia a experiência de usuários com os serviços de atenção psicossocial do nordeste brasileiro, destaca-se que os CAPS oferecem boas ambiências, em que a terapêutica é

ofertada em espaço social, de forma humanizada, singular e acolhedora, em que cada indivíduo tem sua subjetividade respeitada pelos profissionais que prezam pela construção de PTS, porém, não deixando de lado a socialização, coletividade e criação de vínculos⁽²⁰⁾.

Em relação à avaliação dos CAPS por cidade, verificou-se o grau de satisfação maior de usuários atendidos nos CAPS I, que possuem aporte menor em comparação ao CAPS III. Em consonância com tal achado, um estudo⁽¹⁰⁾ realizado com 467 usuários de 11 CAPS de diferentes modalidades, levanta como hipótese de explicação a ser considerada o fato de CAPS III serem serviços 24 h, que possibilitam o acolhimento integral, justificado clinicamente. Os autores apontaram que a privação de liberdade, mesmo que por período delimitado, não corresponde à expectativa dos usuários, assim, em estado de lucidez, como durante as entrevistas, os usuários podem não recordar do estado agudo de suas doenças, que desencadeou no acolhimento integral, o que justificaria um grau de satisfação inferior.

Na análise por subescalas, pode-se observar neste e em outros estudos que o acolhimento e a ajuda recebida no serviço apresentaram os melhores índices, seguidos da competência e a compreensão a respeito do problema. Esses aspectos reafirmam o CAPS como um espaço terapêutico efetivo de atendimento e acompanhamento, capaz de ofertar uma terapêutica resolutive para as pessoas em sofrimento psíquico⁽¹⁸⁾.

Um estudo de caso que avaliou a assistência prestada em um CAPS a uma paciente, em estado agudo, evidenciou a importância da criação e o fortalecimento do vínculo profissional-paciente para a terapêutica.

Foi demonstrado que o sucesso do tratamento depende, em parte, da entrega e preparo dos profissionais, os quais devem compreender o estado de sofrimento, para que junto ao paciente e à família, construam juntos o PTS⁽²¹⁾. O caráter humanizado e acolhedor dos profissionais de saúde mental reflete positivamente na satisfação dos usuários.

Os usuários estão satisfeitos com a assistência do CAPS, mas reconhecem a necessidade da melhoria nas condições física e no conforto do serviço, sendo este o quesito que obteve as menores pontuações neste e em outros estudos⁽¹⁷⁾. Fica explícito a necessidade de uma melhor análise dos locais onde são alocados os serviços que, em sua maioria, são adaptações em imóveis residenciais, com as limitações físicas e baixa acessibilidade.

A estrutura física dos CAPS é levantada, tanto por usuários, quanto por profissionais, como uma dificuldade para o atendimento⁽¹⁴⁾. O Ministério da Saúde dispõe de um manual sobre a estrutura física mínima a ser adotada para a construção de CAPS⁽²²⁾. Entretanto, é comum que esses serviços sejam instalados em construções residenciais já existentes, assim, não seguem as características mínimas exigidas, não possuindo, por exemplo, adaptações para as necessidades especiais, como rampas e banheiros adaptados para a acessibilidade de idosos⁽²³⁾.

A satisfação positiva na assistência em saúde mental de CAPS também se estende a outros serviços de saúde. Esse fenômeno pode ser encontrado na análise de satisfação da atenção básica que observou os bons índices de satisfação nos quesitos relacionados à competência e à compreensão da equipe; bem como ao acolhimento da equipe e à ajuda ofertada. A insatisfação com a infraestrutura acaba se repetindo também em serviços de atenção básica à saúde⁽⁷⁾. A satisfação também não se limita aos usuários, ela também é positiva para os familiares e cuidadores. Estudos mostram os elevados níveis de aprovação para a acolhida e competência da equipe, bem como para os resultados do tratamento. Tal nível de satisfação é uma importante ferramenta para uma melhor adesão e efetividade do tratamento⁽²⁴⁾.

Estar satisfeito com um serviço de saúde mental é parte integrante do tratamento, pois esse aspecto é fundamental para uma melhor adesão da pessoa ao tratamento e à manutenção do cuidado, estando ligado direta ou indiretamente à diminuição na ocupação de leitos hospitalares, levando a reinserção social e o fortalecimento da assistência.

No que concerne às limitações do estudo, têm-se que, em virtude da pandemia de COVID-19, os CAPS estavam funcionando somente com os atendimentos por agendamentos, o que dificultou a coleta devido a

expressiva falta das pessoas nas consultas agendadas, ou por não se enquadrarem nos critérios de elegibilidade. Elenca-se também a falta de CAPS especializado para álcool e outras drogas na região.

Para mais, a pesquisa fomenta o conhecimento sobre a satisfação de usuários com os serviços de saúde mental. Conhecer o grau de satisfação do usuário com os serviços de saúde, em especial os de saúde mental, possibilita que os profissionais, particularmente os da Enfermagem, categoria considerada nuclear nos serviços ofertados pelo SUS, planejam e (re)organizam sua assistência, com o intuito de atenderem, sempre que possível, às necessidades da população. Além disso, a partir da visão de usuários, o estudo serve como alerta para os órgãos competentes proporcionem melhorias dos serviços ofertados nos CAPS, como a questão de infraestrutura.

Conclusão

As pessoas atendidas nos CAPS da X Região de Saúde de Pernambuco apresentaram escores elevados de satisfação, afirmação essa que se repete nas análises realizadas de forma individualizada nos cinco CAPS da região. Por outro lado, as pessoas têm ciência das adequações necessárias a serem realizadas, principalmente, quanto à infraestrutura precária.

Sugere-se ampliar a análise para outros pontos de atenção à saúde mental da X Região de Saúde de Pernambuco, no intuito de mostrar os resultados que possam fortalecer a rede psicossocial em toda a região. Para além da satisfação das pessoas atendidas em CAPS, é importante estudos futuros que analisem a satisfação dos profissionais e dos cuidadores dessa região, na perspectiva de consolidar os resultados encontrados neste estudo.

Referências

1. Ramos DKR, Paiva IKS, Guimarães J. Pesquisa qualitativa no contexto da Reforma Psiquiátrica brasileira: vozes, lugares, saberes/fazer. *Ciênc Saúde Colet.* 2019;24(3):839-52. <https://doi.org/10.1590/1413-81232018243.00512017>
2. Weber L, Rosa RS, Sanes MS, Caravaca-Morera JA. Training path in the Psychosocial Care Network: Innovation and transformation in mental health practices. *SMAD, Rev. Eletrônica Saúde Mental Álcool Drog.* 2021;17(3):37-46. <https://doi.org/10.11606/issn.1806-6976.smad.2021.169923>
3. Machado AR, Modena CM, Luz ZMP. Das proposições da política às práticas dos serviços: há novidades nos Centros de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas?

- Physis. 2020;30(1). <https://doi.org/10.1590/S0103-73312020300118>
4. Figueirêdo AAF, Cordeiro RLM, Oliveira P Filho, Velôso TMG. Construção de Categorias/Lugares para a Loucura em Relatos de Usuários de CAPS. *Psicol Cienc Prof.* 2021;41(spe4):e215322. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003215322>
 5. World Health Organization. Global status report on alcohol and health 2018 [Internet]. Geneva: WHO; 2018 [cited 2022 Jun 05]. Available from: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241565639>
 6. Amarante P, Nunes MO. Psychiatric reform in the SUS and the struggle for a society without asylums. *Ciênc Saúde Colet.* 2018;23(6):2067-74. <https://doi.org/10.1590/1413-81232018236.07082018>
 7. Lucena LN, Rodrigues MP, Melo RHV, Andrade FB, Vilar RLA, Bosco J Filho. Avaliação da satisfação do usuário com o acolhimento na estratégia da saúde da família no Recife (PE). *Rev Ciênc Plural.* 2019;4(2):21-37. <https://doi.org/10.21680/2446-7286.2018v4n2ID16837>
 8. Chaves LA, Malta DC, Jorge AO, Reis IA, Tofoli GB, Machado LFS, et al. National Program for the Evaluation of Health Services (PNASS) 2015-2016: an analysis on Brazil's hospitals. *Rev Bras Epidemiol.* 2021;24:e210002. <https://doi.org/10.1590/1980-549720210002>
 9. Pinheiro GEW, Santos AMP, Kantorski LP. Analysis of the production of mixed methods studies in the evaluation of mental health services. *Rev Enferm UFSM.* 2019;9(n.esp):e3. <https://doi.org/10.5902/2179769238739>
 10. Silva SN, Lima MG, Ruas CM. Brazilian Mental Health Services Assessment: user satisfaction and associated factors. *Ciênc Saúde Colet.* 2018;23(11):3799-810. <https://doi.org/10.1590/1413-812320182311.25722016>
 11. Bandeira M, Silva MA. Escala de Satisfação dos Pacientes com os Serviços de Saúde Mental (SATIS-BR): estudo de validação. *J Bras Psiquiatr.* 2012;61(3):124-32. <https://doi.org/10.1590/S0047-20852012000300002>
 12. Espiridião MA, Vieira-da-Silva LM. The satisfaction of the user in health services evaluation: essay on the imposition of problems. *Saúde Debate.* 2018;42(spe2):331-40. <https://doi.org/10.1590/0103-11042018S223>
 13. Silva MCN, Machado MH. Health and Work System: challenges for the Nursing in Brazil. *Ciênc Saúde Coletiva.* 2020;25(1):7-13. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020251.27572019>
 14. Souto RSF, Silva TV, Souza SAN, Santos WL. As dificuldades enfrentadas pelo enfermeiro no Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) - revisão de literatura. *Rev Inic Cient Ext [Internet].* 2018 [cited 2022 Jul 10];1(Esp. 2):226-36. Available from: <https://revistasfasesa.senaaires.com.br/index.php/iniciacao-cientifica/article/view/84>
 15. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (BR). Estimativa populacional [Homepage]. [cited 2022 Jul 10]. Available from: <https://cidades.ibge.gov.br/>
 16. World Health Organization. WHO-SATIS consumer's and caregivers' satisfaction with mental health services a multisite study. Geneva: Mental Health World Organization; 1996.
 17. Silva SN, Lima MG, Ruas CM. Uso de medicamentos nos Centros de Atenção Psicossocial: análise das prescrições e perfil dos usuários em diferentes modalidades do serviço. *Ciênc Saúde Colet.* 2020;25(7):2871-82. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020257.23102018>
 18. Soares FC, Flório FM, Zanin L. Satisfaction of users of Psychosocial Care Centers. *Rev. Latino-Am. Enfermagem.* 2019;27:e3223. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3037.3223>
 19. Godoy JA, Pavan G, Monteiro RT, Motta LS, Pacheco MA, Nogueira EL, et al. Satisfaction with care in a Brazilian psychiatric inpatient unit: differences in perceptions among patients according to type of health insurance. *Trends Psychiatry Psychother.* 2019;41(1):27-35. <https://doi.org/10.1590/2237-6089-2017-0156>
 20. Moreira DJ, Bosi MLM. Qualidade do cuidado na Rede de Atenção Psicossocial: experiências de usuários no Nordeste do Brasil. *Physis.* 2019;29(2):e290205. <https://doi.org/10.1590/S0103-73312019290205>
 21. Pacheco SUC, Rodrigues SR, Benatto MC. A importância do empoderamento do usuário de CAPS para a (re)construção do seu projeto de vida. *Mental [Internet].* 2018 [cited 2022 Jul 10];12(22):72-89. Available from: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/mental/v12n22/v12n22a06.pdf>
 22. Ministério da Saúde (BR). Manual de Estrutura Física dos Centros de Atenção Psicossocial e Unidades de Acolhimento: Orientações para Elaboração de Projetos de Construção de CAPS e de UA como lugares da Atenção Psicossocial nos territórios. Brasília: MS; 2013.
 23. Bustamante V, Onocko-Campos R, Silva AA, Treichel CAS. Indicadores para avaliação de Centros de Atenção Psicossocial Infantojuvenil (Capsi): resultados de uma pesquisa-intervenção. *Interface (Botucatu).* 2020;24:e190276. <https://doi.org/10.1590/Interface.190276>
 24. Barcelos VM, Teixeira ER, Santana PPC. Satisfação com os serviços dos centros de atenção psicossocial: uma revisão integrativa. *Saúde Coletiva (Barueri).* 2021;11(68):7827-36. <https://doi.org/10.36489/saudecoletiva.2021v11i68p7827-7836>

Contribuição dos autores

Concepção e desenho da pesquisa: Wêdson Ferreira dos Santos, José Adelmo da Silva Filho.
Obtenção de dados: Wêdson Ferreira dos Santos.
Análise e interpretação dos dados: Wêdson Ferreira dos Santos, José Adelmo da Silva Filho, José Benedito

dos Santos Batista Neto, Antonio Germane Alves Pinto, Divane de Vargas. **Análise estatística:** José Adelmo da Silva Filho. **Redação do manuscrito:** Wêdson Ferreira dos Santos, José Adelmo da Silva Filho, José Benedito dos Santos Batista Neto, Jessyca Moreira Maciel.

Revisão crítica do manuscrito quanto ao conteúdo intelectual importante: José Adelmo da Silva Filho, José Benedito dos Santos Batista Neto, Jessyca Moreira Maciel, Antonio Germane Alves Pinto, Divane de Vargas.

Todos os autores aprovaram a versão final do texto.

Conflito de interesse: os autores declararam que não há conflito de interesse.


Recebido: 20.09.2022

Aceito: 01.03.2023

Autor correspondente:

José Benedito dos Santos Batista Neto

E-mail: netto1443@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0003-3228-2340>

Copyright © 2023 SMAD, Rev Eletrônica Saúde Mental Álcool Drog.
Este é um artigo de acesso aberto distribuído sob os termos da Licença Creative Commons CC BY.

Esta licença permite que outros distribuam, remixem, adaptem e criem a partir do seu trabalho, mesmo para fins comerciais, desde que lhe atribuam o devido crédito pela criação original. É a licença mais flexível de todas as licenças disponíveis. É recomendada para maximizar a disseminação e uso dos materiais licenciados.